

ITVT E-Mail Copilot für Dynamics 365

Lösungsüberblick

Änderungs-/ Versionsverlauf

Autor	Datum	Version	Änderungen/ Erweiterungen
ITVT	27.2.2024	1.00	Initiale Erstellung

Inhaltsverzeichnis

1 Überblick.....	3
2 Funktionen.....	3
3 Flexible Konfiguration	3
4 Ergebnisdaten und RPA	4
5 OCR.....	5

1 Überblick

Der *ITVT E-Mail Copilot für Dynamics 365* liest und versteht E-Mails mit Hilfe von KI und löst RPA Prozesse aus. Dies ermöglicht umfassende Automatisierung von Kommunikations- und Geschäftsprozessen und eine spürbare Effizienzsteigerung in der Kundenkommunikation.

Mit Azure OpenAI nutzt der *ITVT E-Mail Copilot für Dynamics 365* die nächste Generation von KI Sprachmodellen aus der Microsoft Azure Cloud und bietet damit nicht nur herausragendes Textverständnis mit bisher nie gesehener Leistungsfähigkeit und Qualität, sondern auch optimalen Schutz Ihrer Kundendaten.

Aufgrund der enormen Leistungsfähigkeit der KI ist der *ITVT E-Mail Copilot für Dynamics 365* dabei äußerst robust gegen Rechtschreibfehler und Formulierungsvarianten. Aufwändige Pflege von Stichwort- oder Variantenlisten gehört damit der Vergangenheit an.

Optional kann im *ITVT E-Mail Copilot für Dynamics 365* auch OCR aktiviert werden. Damit kann neben E-Mails auch gescannte Briefkommunikation via E-Mail automatisch analysiert und ausgewertet werden.

2 Funktionen

Der *ITVT E-Mail Copilot für Dynamics 365* bietet die folgenden Leistungsmerkmale:

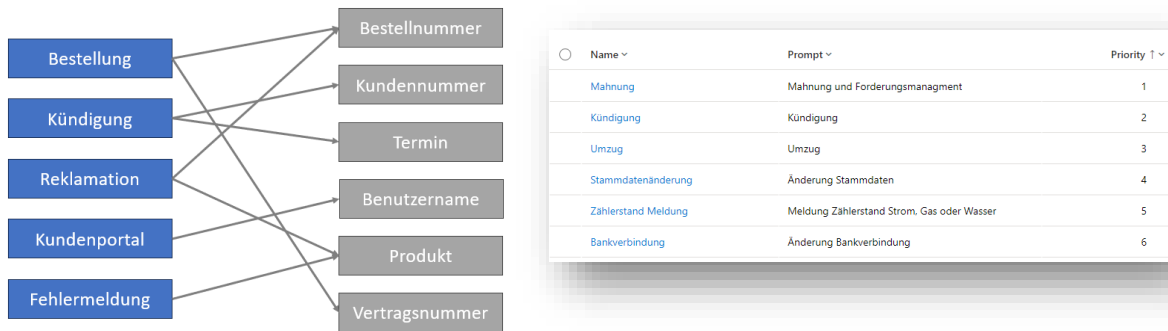
- Automatische Erkennung des Kundenanliegens anhand konfigurierbarer Kategorien. Dabei können sowohl ein einzelnes als auch mehrere Anliegen in einer E-Mail zuverlässig erkannt werden.
- Erkennung und Übernahme beliebiger konfigurierbare Inhalte, wie Vertragsnummer, Kündigungstermin oder Adressdaten.
- Erkennung von Sprache und Sentiment der E-Mail und Erzeugung einer aussagekräftigen Zusammenfassung.
- Erkennung und Auswertung von gescannter Briefkommunikation – auch in Handschrift – genauso wie bei E-Mails
- Einfache und nahtlose Integration in RPA und Geschäftsprozesse mit Standardtools der Microsoft Power Platform.
- Schlüsselfertig paketierte Lösung für Dynamics 365, die kein Training der KI erfordert und sofort produktiv genutzt werden kann.

Der *ITVT E-Mail Copilot für Dynamics 365* setzt standardmäßig auf den „Email-to-Case“ Prozess in Dynamics 365 auf und verknüpft die Ergebnisse der KI mit dem Anfrage Objekt. Dabei wird automatisch der „Betreff“ der Anfrage gesetzt.

3 Flexible Konfiguration

Die zu erkennenden Kundenanliegen (Intents) können vollkommen frei in Dynamics 365 konfiguriert und damit optimal an die Gegebenheiten im Unternehmen angepasst werden.

Zu jedem Anliegen kann dabei eine beliebige Anzahl an Datenpunkten (Contents) definiert werden, die von der KI extrahiert werden sollen. Contents können dabei für mehrere Intents genutzt werden, wie in folgendem Beispiel dargestellt:



4 Ergebnisdaten und RPA

Die KI-Ergebnisse werden in dedizierten Datenstrukturen im Dynamics 365 Dataverse bereitgestellt. Dies ermögliche eine einfache automatische Weiterverarbeitung und Prozessautomatisierung mit RPA-Tools wie Dynamics 365 Workflows & Plugins, Power Automate oder Azure Logic Apps.

Kündigung - Saved
Copilot Analysis Result

General Related

Name	* Kündigung
Main Intent Result	Kündigung
Main Subject	Kündigung
Language	de
Sentiment	3.00
Summary	Kündigung Energievertrag mit Vertragsnummer 123456
Process Status	Success

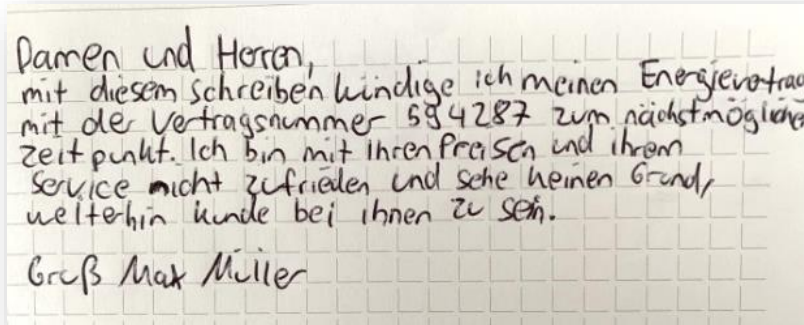
Kündigung - Saved
Copilot Intent Result (ITVT)

General Copilot Content Results Related

Name	Value	Copilot Intent Res...
Termin	nächstmöglichen Zeitpunkt	Kündigung
Vertragsnummer	123456	Kündigung
Kündigungsgrund	Preiserhöhungen, Schwierigkeiten mit Abrechn...	Kündigung
Name des Kunden	Max Müller	Kündigung

5 OCR

Der ITVT E-Mail Copilot für Dynamics 365 integriert optional die leistungsfähige Azure OCR. Diese kann einfach aktiviert werden um auch Kommunikation per Brief nach denselben Kriterien wie E-Mails zu analysieren und auszuwerten, wie im folgenden Beispiel:



Name ▾	Value ▾	Copilot Intent Result ▾
Termin	nächstmöglichen Zeitpunkt	Kündigung
Vertragsnummer	594287	Kündigung
Kündigungsgrund	Preise und Service nicht zufrieden	Kündigung
Name des Kunden	Max Müller	Kündigung

Kontakt

IT Vision Technology GmbH
Am Schlossberg 6
71229 Leonberg

info@itvt.de
www.itvt.de